

Zusammenfassung

In der heutigen digitalen Geschäftswelt gewinnt die Integration von Chatbots in elektronische Dienstleistungen zunehmend an Bedeutung. Chatbots haben sich als wertvolle Unterstützung bei der Verbesserung der Servicequalität erwiesen und bieten Unternehmen einen vielversprechenden Weg zur Optimierung der Kundenzufriedenheit. In einer Zeit, in der Internetnutzer immer höhere Erwartungen an einen schnellen und effizienten Service haben, müssen Unternehmen diesen Bedürfnissen gerecht werden.

Das Transportleitsystem SYNCROTESS ist eine Softwarelösung der INFORM GmbH für eine optimierte innerbetriebliche Logistik. SYNCROTESS steuert Informations- und Arbeitsabläufe von der Zuordnung von Aufträgen zu Ressourcen bis hin zur Überwachung und Steuerung der Ausführung.

Das Modul Auftragsmanagement in SYNCROTESS Enterprise ermöglicht die Erstellung und Verwaltung von Transportaufträgen. Berechtigte Benutzer können Transportaufträge anlegen, einsehen, ändern, löschen und (ent)sperren.

Die Site Logistics App ist eine mobile Anwendung, die Mitarbeiter an einem Standort bei der Erfüllung ihrer operativen Aufgaben im Bereich Logistik unterstützt. Über die Site Logistics App können Aufträge gezielt an Mitarbeiter erteilt werden. Mitarbeiter können ihrerseits aktiv Aufträge über die App abrufen oder generieren.

Die Erstellung von täglichen und monatlichen Transportstatistiken schafft Transparenz für die Disponenten, unterstützt die Materialflussplanung und ermöglicht eine beleglose Disposition mit umfassender Dokumentation.

In dieser Seminararbeit wird zunächst ein umfassender Überblick über drei ausgewählte Frameworks und deren charakteristische Eigenschaften gegeben. Anschließend erfolgt eine detaillierte Bewertung dieser Frameworks anhand von vier definierten Kriterien: Benutzerfreundlichkeit, Integration mit anderen Systemen, Dokumentation und Aktualität. Basierend auf den Ergebnissen dieser Analyse wurde Power Virtual Agents von Microsoft ausgewählt, da es für die Anwendungsfälle von SYNCROTESS am besten geeignet ist und auch langfristig eine geeignete Plattform für die Weiterentwicklung und Anpassung bietet.